

Peran Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) dalam Pengolahan Informasi Kepada Masyarakat di Wilayah Kabupaten Bone Bolango

Widya Kurniati Mohi

Program Studi Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Gorontalo,
Gorontalo, Indonesia

widyakurniati@rocketmail.com

Abstrak

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana keterlibatan bagian Hubungan Masyarakat Setda Kabupaten Bone Bolango dalam mengolah informasi kepada masyarakat di Kabupaten Bone Bolango. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Bagian Hubungan Masyarakat dan pusat informasi kantor Sekretaris Daerah memegang peranan penting dalam memberikan informasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam melakukan perannya pengolahan informasi hubungan masyarakat dan pusat informasi telah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan informasi kepada masyarakat secara aktif mengenai kebijakan regional dan Program perkembangan yang dijalankan oleh Kecamatan Bone Bolango. Meskipun demikian, masih banyak kendala, diantaranya adalah kurangnya fasilitas dan sumber daya manusia yang ahli di bidang ini. Oleh karena itu, peneliti menyarankan perlunya untuk peningkatan fasilitas dalam rangka mendukung pekerjaan di bagian Humas dan pusat informasi di Setda Kabupaten Bone Bolango. Juga penting untuk menambah personil yang ahli di bidang ini, sehingga informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat dimaksimalkan dan lebih bervariasi.

Kata Kunci : *peran, hubungan masyarakat, pengolahan informasi publik*

Abstract

The issues raised in this research is how does the the involvement of the society in processing the information to the society in sub district Bone Bolango. the method used in this research is descriptive analysis using qualitative approach in which is done in natural setting and the analysis was more qualitatively. Based on the result of the research, the human resource department and information centre of the regional secretary office held an important role in providing governmental information to the society. In doing its role of processing the information the HRD and the information center has been giving a good service in backing up and delivering the information to the society actively regarding with regional policy and developmental program that is undergo by the sub district of Bone Bolango. Nonetheless, there are still many obstacles. Among those obstacles are the lack of facilities and human resources specializing in the field it self. Therefore, the researcher suggest the need to ensure the facilities to be completed in order to support the work of human resources department. It is also important to add more personals specializing in human resource department so that the information given to the society is maximized and more varied.

Key Word: Role, Society Relation, Information Centre

I. PENDAHULUAN

Sejak 1 Mei 2010, telah diterbitkan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik berdasar pada UUD 1945 Pasal 28 huruf f mengamanatkan bahwa setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengelola, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Informasi Publik pada hakekatnya adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Badan Publik sendiri diartikan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 tahun 2008 sebagai lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi non pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat dan/atau luar negeri.

Dengan lahirnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang baik serta mensyaratkan adanya akuntabilitas transparansi dan peran serta masyarakat.

Kebutuhan akan informasi sudah menjadi bagian keseharian kehidupan bermasyarakat. Dan bidang Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* menjadi salah satu peran penting dalam hal ini sebagai bentuk dari pelayanan publik pemerintah. Menurut Newsom dan Scott dalam Ardianto (2009:41) bahwa *Public Relations* adalah tanggung jawab dan sikap tanggap

dalam kebijakan dan informasi demi kepentingan utama lembaga bersangkutan dan masyarakatnya.

Public Relations/Hubungan Masyarakat di dalam menjalankan fungsinya, mengemban tugas guna melayani kepentingan publik, yang pada akhirnya membangun citra kantor atau organisasi dimana bagian hubungan masyarakat itu berada. Bagian Hubungan Masyarakat dan Komunikasi Informasi (Humas Dan Kominfo) Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango sebagai salah satu badan publik, yang merupakan perpanjangan tangan pemerintah dalam hal pengelolaan informasi dan kehumasan. Bagian Humas dan Kominfo adalah unsur penunjang pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang informasi dan hubungan masyarakat. Bagian Humas dan Kominfo memiliki peran penting dan strategis di era keterbukaan informasi publik, khususnya di pemerintahan Kabupaten Bone Bolango. Dimana Bagian Humas dan Kominfo, dalam kegiatan komunikasi pada organisasi berlangsung dua arah dan timbal balik. Kehadiran Bagian Humas dan Kominfo ini merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi, khususnya di pemerintahan Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada Pemerintah Kabupaten Bone Bolango, Bagian Humas dan Kominfo berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah daerah dan masyarakat, serta pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pembangunan di masyarakat serta kegiatan pemerintahan. Salah satu peran Bagian Humas dan Kominfo adalah mengolah informasi kepada masyarakat di pemerintahan Kabupaten Bone Bolango.

Fungsi Bagian Humas dan Kominfo ternyata sangat penting dalam organisasi dan lembaga pemerintahan. Bagian Humas dan Kominfo dituntut berperan dan berfungsi secara strategis dan profesional sehingga praktisi Humas haruslah memiliki kualifikasi yang memadai. Kegiatan keinformasian saat ini selalu berpacu dengan waktu dan Bagian Humas dan Kominfo merupakan ujung tombak

penyelenggara informasi pemerintah di daerah.

Bagian Humas dan Kominfo itu, ibarat pelita lewat pelayanan informasi yang dilakukan, menerangi dan mencerahkan penyelenggaraan pemerintah daerah dan masyarakat. Namun pada saat ini yang terjadi, pengolahan informasi belum berjalan dengan baik dan optimal sesuai harapan bersama.

Bagian Humas dan Kominfo selain menjaga dan mengembangkan reputasi pemerintah juga berperan dalam menjaga hubungan komunikasi antara pemerintah dengan publiknya. Seorang aparat hubungan masyarakat berperan dalam menjaga arus komunikasi internal baik antara atasan dengan bawahan atau antar sesama pegawai di dalam pemerintahan, juga antara Pemerintah Kabupaten dengan publik atau eksternal.

Namun ada kalanya komunikasi antara Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dengan publik mengalami hambatan, sehingga tujuan dan harapan kedua belah pihak tidak berjalan semestinya. Kebijakan yang dilemparkan Kabupaten Bone Bolango ke publik pesannya tidak diterima secara jelas atau sebaliknya tuntutan publik kepada Pemerintah Kabupaten Bone Bolango tidak tersampaikan dengan baik sehingga pemerintah kabupaten dianggap tidak peka terhadap masyarakatnya. Masalah komunikasi ini harus diatasi dengan baik sehingga Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dan publik tidak berjalan sendiri-sendiri, Bagian Humas dan Kominfo harus membuat strategi dalam menyelesaikan masalah tersebut. Terutama strategi dalam pengolahan informasi untuk disampaikan kepada masyarakat maupun publik dengan menjalin hubungan dengan media harus dilakukan oleh Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Masalah komunikasi lain juga bisa timbul ketika Pemerintah Kabupaten Bone Bolango mengalami hubungan yang buruk dengan media. Ini akan mengakibatkan komunikasi yang akan disampaikan ke publik melalui media sedikit terhambat. Karena Bagian Humas dan Kominfo tidak bisa lepas dari media, media dapat menjadi solusi untuk mengkomunikasikan pesan sehingga dapat disampaikan dan diterima oleh publik. Bagian

Humas dan Kominfo membutuhkan media untuk mempublikasikan semua informasi yang sudah diolah kepada publik, begitu pula publik membutuhkan media untuk menerima pesan dan menyampaikan aspirasi mereka. Maka dari itu, permasalahan pengolahan informasi kepada masyarakat harus diatasi, tidak terkecuali hubungan dengan media.

Dari gambaran poin-poin permasalahan di atas maka dalam penelitian ini permasalahan yang diangkat adalah bagaimana peran bagian hubungan masyarakat (HUMAS) dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Bone Bolango.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Secara singkat *human relations* (hubungan masyarakat) adalah suatu proses interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan adanya saling pengertian, kesadaran, dan kepuasan psikologis (Hasan, 2010:52).

Pada hakekatnya *Public Relation*/ hubungan masyarakat adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan kegiatan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi *Public Relation* adalah *two way communications* (komunikasi dua arah/timbal balik). Arus komunikasi timbal balik ini yang harus dilakukan dalam kegiatan *Public Relation*, sehingga terciptanya umpan balik yang merupakan prinsip pokok dalam *Public Relation* (Rachmadi, 1994:7).

Pengertian lain dari *Public Relation*/hubungan masyarakat dikemukakan oleh para ahli, sebagaimana diuraikan oleh Abdurachman (2001:24-25), sebagai berikut:

1. J.C. Seidel mengemukakan bahwa *Public Relation* adalah proses yang kontinyu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *goodwill* (kemauan baik) dan pengertian dari pelanggan, pegawai dan publik yang lebih luas.
2. W. Emerson Reck menyebutkan bahwa *Public Relation* lanjutan dari proses pembuatan kebijaksanaan, pelayanan, dan tindakan bagi kepentingan terbaik dari suatu individu atau kelompok agar individu atau lembaga tersebut memperoleh

kepercayaan dan *goodwill* (kemauan baik) dari publik.

3. Howard Bonham berpendapat bahwa *Public Relation* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi/perusahaan.

Definisi lainnya dikemukakan oleh Harlow dalam Ruslan (2008:16) menyatakan bahwa *Public Relations* sebagai fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan/permasalahan, membantu manajemen untuk menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan efektif; bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Public Relation*/hubungan masyarakat merupakan upaya menerjemahkan fungsi manajemen pemerintahan dalam rangka menciptakan komunikasi yang melahirkan kemauan baik pada diri masyarakat (penerima informasi) dan pemerintah (pemberi informasi) dalam pencapaian tujuan pemerintahan yang lebih efektif dan lebih baik. Oleh karena itu, keberadaan *Public Relation*/hubungan masyarakat dalam dimensi kehidupana organisasi publik merupakan sebuah keharusan dalam menjembatani kepentingan kepentingan masyarakat dan pemerintah untuk mencapai satu kesatuan.

Peran hubungan masyarakat/*Public Relation*, menurut Dozier dan Broom dalam Ruslan (2008:20-21) dapat di kelompokkan kedalam empat kategori, yakni yaitu sebagai berikut:

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Sebagai praktisi ahli *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public*

Relationship). Hubungan praktisi ahli *Public Relations* dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya, sehingga pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah di sarankan atau usulan dari praktisi *Public Relations*(*expert prescriber*) yang memiliki pengalaman dan ketrampilan tinggi dalam memecahkan serta mengatasi persoalan *Public Relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi *Public Relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi *Public Relations* dalam hal proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini, merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang di koordinir praktisi ahli *Public Relations* dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi dalam menghadapi serta mengatasi persoalan krisis tertentu.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga praktisi *Public Relations* profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan

manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkat (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Pengertian Informasi

Dalam Kamus Bahasa Indonesia memberikan arti dari informasi sebagai keterangan yang disampaikan oleh seseorang atau badan; keseluruhan makna yang menunjang pesan yang terlihat di bagian-bagian pesan itu; penerangan (Tim Reality, 2008:302).

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Pasal 1 angka 1 menegaskan bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik. Selanjutnya dalam angka 2 disebutkan bahwa informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Menurut Romli (2005:3) menyatakan bahwa informasi (*information*) adalah keterangan, pesan, gagasan, atau pemberitahuan tentang suatu masalah atau peristiwa. Dalam definisi jurnalistik di atas, informasi yang dimaksud adalah (berita), *views* (pandangan atau opini), dan karangan khas yang disebut *feature* yang berisikan paduan fakta dan opini.

Di sisi lain, Darmawan dan Fauzi (2013:2) mengemukakan bahwa informasi merupakan hasil dari pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi, hasil pengolahan data yang tidak memberikan makna atau arti serta tidak bermanfaat bagi seseorang bukanlah merupakan informasi bagi orang tersebut. Dari uraian tentang informasi ini ada 3 hal penting yang harus diperhatikan disini, yaitu :

- a. Informasi merupakan hasil pengolahan data
- b. Memberikan makna atau arti
- c. Berguna atau bermanfaat dalam meningkatkan kepastian.

Dari definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa informasi merupakan penyampaian keterangan, pernyataan atau gagasan yang mengandung nilai dari fakta yang memberikan manfaat kepada masyarakat luas.

Kajian Penelitian Yang Relevan

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sabaruddin (2008) dengan judul “Strategi Program Layanan Bagian Hubungan Masyarakat Pada Kantor Walikota Lhokseumawe” menyimpulkan bahwa:

1. Kedudukan dan struktur organisasi hubungan masyarakat di Pemkot Lhokseumawe tidak mempunyai pengaruh terhadap berbagai pengambilan keputusan, demikian juga terhadap berbagai program layanan yang ada baik untuk kegiatan internal dan eksternal.
2. Berbagai program layanan hubungan masyarakat Pemkot Lhokseumawe belum terlaksanan dengan baik. Program layanan yang berjalan hanya di *media relations*. Kekurangan prasarana dan minimnya sarana informasi dan komunikasi

- merupakan kendala utama dalam pelaksanaan berbagai program hubungan masyarakat.
3. Kegagalan dalam pelaksanaan berbagai program dan kesukaran untuk mendapatkan berbagai akses informasi telah berimplikasi terhadap kemerosotan citra hubungan masyarakat di Pemkot Lhokseumawe.
 4. Terjadi kontroversi tentang kedudukan hubungan masyarakat dalam struktur organisasi Pemkot Lhokseumawe. Sebagian menginginkan struktur hubungan masyarakat ditempatkan pada bagian khusus atau tersendiri, sedangkan sebagian yang lain menginginkan hubungan masyarakat ditempatkan di bawah koordinasi Asisten Administrasi Umum.
 5. Mengenai kedudukan hubungan masyarakat dalam struktur organisasi, terdapat beberapa pendapat. Salah satu pendapat menyatakan bahwa posisi hubungan masyarakat menjadi badan tersendiri atau pusat informasi dan hubungan masyarakat, tidaklah penting. Pokok utama persoalan adalah bagaimana peran dan fungsi dari hubungan masyarakat tersebut bisa berjalan sebagaimana yang diharapkan. Sedangkan pendapat yang lain menyatakan bahwa keberadaan bagian hubungan masyarakat yang berada di bawah koordinasi Asisten Administrasi Umum sangat berpengaruh terhadap kinerjanya. Hubungan masyarakat banyak hambatan dalam menjalankan peran dan fungsinya akibat terkendala dan terhalang oleh struktur birokrasi. Pada saat itu, kedudukan dan keberadaan hubungan masyarakat di Pemkot Lhokseumawe masih belum dipandang perlu untuk ditempatkan sebagai hubungan masyarakat yang memiliki fungsi dan peran sebagai jabatan informasi bagi organisasi.
 6. Strategi pembenahan hubungan masyarakat Pemkot Lhokseumawe dibagi dalam dua tahap, yaitu: strategi jangka pendek dan strategi jangka panjang.
 7. Operasional teknis pelayanan hubungan masyarakat Pemkot Lhokseumawe dalam melayani publiknya, baik publik internal

dan publik eksternalnya, ternyata belum memberikan hasil nyata.

8. Persoalan-persoalan umum dan klasik yang sering dihadapi pada saat teknis operasional dilaksanakan, yaitu sukarnya bagi publik untuk mendapatkan layanan informasi yang dibutuhkan dari pihak hubungan masyarakat pemerintah kota, termasuk *feed back* atau masukan yang lambat dari pihak hubungan masyarakat itu sendiri.

III. METODE PENELITIAN

Pendekatan dan jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:1) bahwa penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); disebut juga sebagai metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya; disebut sebagai metode kualitatif karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Menurut Ruslan (2010:215) bahwa tujuan penelitian kualitatif untuk mendapat pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan.

Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian peran Bagian Hubungan Masyarakat dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango berdasarkan metode observasi, wawancara dan dokumentasi menggunakan informan sebanyak 20 orang dan penentuan maupun pemilihan ke 20 informan tersebut di bagi dalam 4 kategori. Kategori pertama sebagai informan kunci harus memiliki pengetahuan khusus, informatif (memiliki informasi terkait peran Bagian Hubungan Masyarakat) dan dekat dengan fokus penelitian dalam hal ini, Kepala Bagian Humas dan Kominfo, Kepala Sub Bagian Kesandian dan Telekomunikasi, Kepala Sub Bagian Aplikasi Telematika dan Peliputan. Kategori kedua terdiri dari 4 orang Kepala Bagian di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, kategori ini disarankan oleh informan sebelumnya karena dianggap banyak informasi yang terkait

dengan fokus penelitian karena mereka berada dalam lingkup Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango dan dekat dengan fokus penelitian. Selanjutnya kategori ke tiga yakni wartawan. Kategori ini disarankan oleh informan sebelumnya karena dianggap turut berperan dan membantu tugas-tugas Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango dalam hal penyebaran informasi melalui media, baik media cetak, elektronik, maupun media online. Mereka dianggap bersentuhan langsung dengan fokus penelitian. Kemudian kategori ke empat adalah organisasi dan masyarakat umum, kategori ini juga disarankan oleh informan sebelumnya karena bersentuhan langsung dengan fokus penelitian.

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran bagian Humas kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango Nomor 1 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2014 tersebut, Bagian Humas dan Kominfo berkedudukan di bawah pembinaan dan koordinasi Asisten Bidang Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, yang dipimpin oleh seorang Kepala Bagian, dan membawahi tiga Kepala Sub Bagian, yaitu Sub Bagian Kesandian dan Telekomunikasi, Sub Bagian Aplikasi Telematika dan Peliputan, dan Sub Bagian Kehumasan dan Protokol.

Data Kepegawaian Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango

Dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi, Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango didukung oleh 17 (tujuh belas) orang PNS dan di bantu 14 orang tenaga kontrak. Untuk rekapitulasi data PNS bisa di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2

Rekapitulasi Pegawai Negeri Sipil Bagian Humas dan Kominfo Setda Kabupaten Bone Bolango Tahun 2014

Sumber : Bagian Humas dan Kominfo Tahun 2014

| Gol/ Ruang | Jenis kelamin | | | Tingkat pendidikan | | | |
|---------------|---------------|----|-----|--------------------|----|----|----|
| | Lk | Pr | Jml | SMA | D3 | S1 | S2 |
| IV | 1 | - | 1 | - | - | - | 1 |
| III | 8 | 3 | 11 | - | - | 10 | 1 |
| II | 5 | - | 5 | 5 | - | - | - |
| I | - | - | - | - | - | - | - |

Berdasarkan tabel tersebut bahwa Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan publik terdiri dari 17 (tujuh belas) PNS yang sebagian besar berpendidikan S1 berjumlah 10 (sepuluh) orang, 2 (dua) orang yang berpendidikan Strata 2 (S2), dan SMA berjumlah 5 (lima) orang. Namun diantara 5 (lima) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang berpendidikan SMA tersebut saat ini ada 2 (dua) orang yang sedang melanjutkan pendidikan ke jenjang S1. Kedua PNS yang sedang melanjutkan studi tersebut mereka membiayai sendiri tanpa mendapatkan bea-siswa dari pemerintah.

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia (SDM) di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango masih perlu dikembangkan menjadi lebih baik lagi. Selain perlu dikembangkannya kualifikasi pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, aparat Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau sekarang disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) dan juga tenaga kontrak di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, khususnya staf di Sub Bagian Aplikasi

Telematika dan Peliputan perlu dibekali dengan pendidikan dan latihan yang mengasah pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terutama di dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango.

Hasil Penelitian di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango

Dalam menciptakan dan mengolah informasi tidak terlepas dari identifikasi dan penggalian sumber-sumber yang tepat. Sumber-sumber yang dapat dan layak digali sangat bervariasi dari satu organisasi ke organisasi lain karena sangat tergantung pada proses pengambilan keputusan apa yang akan didukungnya dan untuk kepentingan apa informasi tersebut dipergunakan.

Pentingnya identifikasi dan pengenalan sumber-sumber informasi yang pantas dan layak digarap semakin relevan untuk diperhatikan karena di samping lebih menjamin bahwa data yang dikumpulkan untuk diolah bermutu tinggi, juga karena proses penciptaan dan pengolahan informasi tersebut harus diupayakan agar berlangsung dengan tingkat efisiensi yang tinggi.

Terkait dengan proses penciptaan dan pengolahan informasi ini merupakan tugas yang tidak mudah dan memiliki tanggung jawab yang besar dalam suksesnya pelaksanaan pengolahan informasi kepada masyarakat. Untuk itu, peran Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) sangat penting demi suksesnya pengolahan informasi tersebut. Apalagi untuk membentuk opini publik dan terciptanya citra positif sebuah institusi.

Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango dalam perannya melaksanakan dan mengolah informasi kepada masyarakat pada dasarnya adalah sebagai sebuah program kerja Bagian Humas dan Kominfo dalam mendukung terhadap suksesnya setiap kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango dalam hal publisitas kegiatan kepada masyarakat. Sebagai corong

pemerintah daerah, Bagian Humas dan Kominfo sudah menjadi kewajibannya untuk menyampaikan informasi sedetail mungkin kepada publik maupun masyarakat terkait dengan program-program maupun kebijakan pemerintah daerah sebagai sebuah cara atau strategi Bagian Humas dan Kominfo dalam membentuk citra positif di masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango sebagai corong pemerintah daerah sangat berperan penting dalam rangka penyebaran dan penyampaian informasi serta membantu masyarakat dalam memperoleh informasi seputar apa saja program-program dan kebijakan pemerintah Kabupaten Bone Bolango serta perkembangan daerah ini melalui media massa, baik media cetak, elektronik maupun online.

Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango memiliki peran penting dalam hal penyedia informasi pemerintah kepada masyarakat. Peran Bagian Humas dan Kominfo sangat strategis dalam membantu sebagian tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah serta pemerintah daerah itu sendiri, terutama dalam hal memberitahukan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai kegiatan dan program pembangunan yang ada di Kabupaten Bone Bolango melalui media massa.

Bagian Humas dan Kominfo sangat membantu untuk memberikan informasi kepada publik terkait kinerja pemerintah daerah, dan membantu mitra pemerintah dalam hal ini media massa untuk menyajikan informasi sekaligus kontrol sosial. Dan perannya itu, Bagian Humas dan Kominfo dinilai sudah cukup baik dalam memback up program pemerintah Kabupaten Bone Bolango. Dimana Bagian Humas dan Kominfo telah melaksanakan perannya dengan baik sebagai corong informasi pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango. Bagian Humas dan Kominfo telah berperan aktif menginformasikan kepada masyarakat terkait kebijakan dan program pembangunan yang

dilaksanakan pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango dan membantu media terutama dalam sebuah pemberitaan menyangkut kegiatan pemerintah daerah, baik itu kegiatan Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini akan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah di mata masyarakat.

Dengan adanya peran Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, ini sangat membantu masyarakat untuk bisa mengetahui dan mencari informasi terkait perkembangan Kabupaten Bone Bolango. Apalagi informasi yang diberikan atau disajikan sangat bermanfaat bagi masyarakat, salah satunya informasi tentang perkembangan pendidikan di Kabupaten Bone Bolango.

Kendala Yang Dialami Oleh Bagian Humas Dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango Dalam Pengolahan Informasi

Dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai corong dan perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam hal pengelolaan informasi untuk disampaikan dan disebarluaskan kepada masyarakat maupun publik, Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango masih mengalami berbagai kendala terhadap pengolahan informasi. Kendala tersebut antara lain belum di tunjang dan di dukung dengan sarana dan prasana yang memadai, serta kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kehumasan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta SDM yang berkualitas ini, tentunya menjadi solusi terhadap optimalnya pelayanan dan pengolahan informasi yang di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango yang selanjutnya akan disampaikan maupun disajikan kepada masyarakat.

Selain itu, keberadaan Bagian Humas dan Kominfo tidak bisa lepas dari media. Dimana media ini akan menjadi solusi untuk menyampaikan dan menyebarkan informasi yang telah di olah Bagian Humas dan Kominfo

Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango kepada masyarakat. Maka dari itu, permasalahan dan kendala pengolahan informasi kepada masyarakat harus diatasi, tidak terkecuali hubungan dengan media.

Upaya Yang Dilakukan Untuk Menyelesaikan Kendala Yang di Hadapi Dalam Pengolahan Informasi Oleh Bagian Humas Dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango

Dalam upaya menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi dalam pengolahan informasi kepada masyarakat, Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango memaksimalkan media yang ada, baik media cetak, elektronik maupun online untuk penyebaran dan penyampaian informasi terkait kegiatan dan program pemerintah daerah. Selain itu, menambah sumber daya manusia, dan melakukan koordinasi dengan pihak terkait lainnya.

Selanjutnya terus melakukan penambahan sarana dan prasarana penunjang untuk pengolahan informasi, serta mengadakan maupun membeli berbagai infrastruktur untuk menunjang kerja-kerja kehumasan, dan juga melakukan penambahan personil Humas dalam memback up kinerja Humas itu sendiri dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan ke 20 informan pada hasil penelitian diperoleh informasi seputar peran Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango. Dari hasil wawancara Kepala Bagian Humas dan Kominfo yang berinisial OR, menyatakan bahwa *“bagian Humas dan Kominfo sangat berperan penting dan sangat berpengaruh dalam pengolahan informasi sampai atau tidaknya kepada masyarakat di Kabupaten Bone Bolango”* (wawancara Juli 2014). Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai yang berinisial YM bahwa: *Peran bagian Humas dan Kominfo sebagai wadah untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait program-program*

Pemerintah Daerah” (wawancara Juli 2014). Dari hasil wawancara tersebut diuraikan bahwa Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau *Public Relations* menjadi salah satu peran penting dalam hal ini sebagai bentuk dari pelayanan publik pemerintah, khususnya di bidang pengolahan informasi kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango.

Peran Bagian Hubungan Masyarakat dalam pengolahan informasi kepada masyarakat ini seiring dengan visi-misi Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango. Dimana visi Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango adalah “Menjadikan Bagian Humas dan Kominfo sebagai layanan sumber informasi yang terbaik bagi masyarakat di Kabupaten Bone Bolango”. Kemudian visi ini dijabarkan dalam misi Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, yakni terciptanya layanan informasi secara lengkap, akurat, komprehensif dan terpadu bagi seluruh lapisan masyarakat, menumbuhkan kesadaran pentingnya informasi sebagai sumber ilmu pengetahuan, meningkatkan penguasaan dan penggunaan di bidang teknologi dan informasi, terciptanya kerjasama yang harmonis dengan seluruh insan pers, selain itu, meningkatkan kerjasama dalam penyebaran informasi layanan masyarakat dengan seluruh SKPD, dan terciptanya hubungan kerjasama dalam penyebaran informasi baik dengan seluruh pemerintah daerah kabupaten/kota dan pemerintah provinsi.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi, Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango ditunjang dengan manajemen kerja 3 Sub Bagian, yakni Sub Bagian Kesandian dan Telekomunikasi, Sub Bagian Aplikasi Telematika dan Peliputan, Sub Bagian Kehumasan dan Protokol.

Di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango memiliki 17 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan di bantu dengan 14 tenaga kontrak. Dari 17 Pegawai Negeri Sipil ini hanya 4 orang tenaga Humas yang menangani pengolahan informasi

kepada masyarakat. Selanjutnya dalam rangka menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan informasi berkaitan dengan kebijakan program dan kegiatan pemerintah daerah pada masyarakat secara merata melalui media massa, media elektronik, media tradisional, dan media terbarukan, mengolah informasi secara profesional, akurat, terpercaya, selaras dengan dinamika masyarakat, sebagai juru bicara atau corong dan perpanjangan tangan pemerintah daerah dalam hal pengolahan informasi untuk disampaikan dan disebarluaskan kepada masyarakat maupun publik, tentunya Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango masih mengalami berbagai kendala terhadap pengolahan informasi.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta SDM yang berkualitas ini, tentunya menjadi solusi terhadap maksimalnya pelayanan dan pengolahan informasi yang di Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango yang selanjutnya akan disampaikan maupun disajikan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, dalam kaitannya dalam upaya untuk mengatasi dan menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam pengolahan informasi tersebut, maka Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango harus lebih memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada, melakukan penambahan sumber daya manusia maupun personil tenaga Humas, sehingga benar-benar pengolahan informasi kepada masyarakat bisa dilaksanakan dengan maksimal. Khususnya staf Humas di Sub Bagian Aplikasi Telematika dan Peliputan perlu dibekali dengan pendidikan dan latihan yang mengasah pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya, terutama di dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango.

Selain itu, melakukan koordinasi dengan pihak terkait termasuk di dalamnya memaksimalkan penyebarluasan informasi kegiatan dan program pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Kabupaten

Bone Bolango melalui media massa yang ada, baik itu media cetak, elektronik, maupun media online.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango memiliki peran penting dalam hal penyedia informasi pemerintah kepada masyarakat. Dalam melaksanakan perannya dalam pengolahan informasi, Bagian Humas dan Kominfo dinilai sudah cukup baik dalam *memback-up* dan berperan aktif menginformasikan kepada masyarakat terkait kebijakan dan program pembangunan yang dilaksanakan pemerintah daerah Kabupaten Bone Bolango. Serta membantu media massa terutama dalam sebuah pemberitaan menyangkut kegiatan pemerintah daerah, baik itu kegiatan Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah, dan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Hal ini akan menjadi tolak ukur kinerja pemerintah daerah di mata masyarakat.

Selain itu, peran Bagian Humas dan Kominfo dinilai sangat membantu masyarakat untuk bisa mengetahui dan mencari informasi terkait perkembangan Kabupaten Bone Bolango. Apalagi informasi yang diberikan atau disajikan sangat bermanfaat bagi masyarakat, salah satunya informasi tentang perkembangan pendidikan di Kabupaten Bone Bolango.

1. Dari hasil gambaran tentang peran Bagian Hubungan Masyarakat dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di wilayah Kabupaten Bone Bolango pada umumnya sudah baik, namun masih terdapat beberapa kendala. Kendala tersebut diantaranya belum ditunjang dan didukung dengan sarana dan prasana yang memadai, serta kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kompetensi di bidang kehumasan.
2. Dalam upaya menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam pengolahan informasi kepada masyarakat, Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango memaksimalkan media massa yang ada, baik media cetak,

elektronik maupun online untuk penyebaran dan penyampaian informasi terkait kegiatan dan program pemerintah daerah. Selain itu, melakukan penambahan sarana dan prasarana penunjang untuk pengolahan informasi, serta mengadakan maupun membeli berbagai infrastruktur untuk menunjang kerja-kerja kehumasan. Selain itu sebaiknya melakukan penambahan personil Humas dalam *memback-up* kinerja Humas itu sendiri dalam pengolahan informasi kepada masyarakat di pemerintah Kabupaten Bone Bolango.

Saran

Untuk perbaikan kinerja Bagian Humas dan Kominfo Sekretariat Daerah Kabupaten Bone Bolango, terutama dalam pengolahan informasi kepada masyarakat, hasil penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlunya melengkapi sarana dan prasarana guna menunjang kinerja aparatur Humas.
2. Pentingnya menambah personil dan peningkatan kualitas serta kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) aparatur Humas, khususnya menyangkut bidang kehumasan.
3. Bagian Humas dan Kominfo sudah patut kiranya untuk mengembangkan layanan informasi melalui SMS Center serta memanfaatkan sejumlah media sosial sehingga informasi yang disajikan serta media yang digunakan lebih variatif. Selain itu, Bagian Humas dan Kominfo perlu berupaya untuk memberikan informasi sampai ke wilayah terpencil, agar masyarakat di pelosok bisa mengetahui perkembangan pembangunan Kabupaten Bone Bolango.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relatios Praktis*. Widya Padjadjaran, Bandung.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Cholid Narbuko, Abu Ahmadi. 2002. *Metode Penelitian*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Darmawan, Deni dan Fauzi, Kunkun Nur. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*. PT. Refika Aditama, Bandung
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rachmadi, F. 1994. *Public Relations Dalam Teori Dan Praktek*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Romli, Asep Syamsul M. 2005. *Jurnalistik Terapan, Pedoman Kewartawanan dan Penulisan*. BATIC PRESS, Bandung
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsepsi dan Aplikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sabaruddin. 2008. *Strategi Program Layanan Bagian Hubungan Masyarakat Pada Kantor Walikota Lhokseumawe*. Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Subagyo, Joko. 2004. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- Susanto, Azhar. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Lingga Jaya, Bandung.
- Tim Reality. 2008. *Kamus Terbaru Bahasa Indonesia*. Reality Publisher, Surabaya.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik